

| | |
|----------------------------------|--|
| Filière Métier | Commerce_Relations clients |
| Métier | Commercial (H/F) Autres appellations : Responsable commercial / Responsable segments spécifiques / attaché commercial |
| Statut | Agent de maîtrise / cadre |
| Rattachement Hiérarchique | Placé sous la responsabilité hiérarchique du directeur commercial |



MISSION GÉNÉRALE

Le commercial conquiert, une clientèle active et prospecte les clients potentiels pour développer de nouvelles parts de marché et augmenter le chiffre d'affaires de son portefeuille. Il appuie l'exploitation, l'agence pour garantir le suivi et la fidélisation des clients.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

Définir et identifier des cibles commerciales

- Définir en lien avec la direction commerciale les secteurs d'activités, les types d'entreprises à développer commercialement.
- Assurer une veille concurrentielle, identifier les forces et faiblesses de l'entreprise
- Identifier les clients potentiels à l'aide de fichiers dédiés, d'annuaires et de réseaux professionnels
- Participer à la définition du plan d'action commercial (PAC), des objectifs, des moyens (prospection multicanale, visites terrain, documentation et veille commerciale).
- Assurer une veille commerciale, technologique et réglementaire (produits, tendances, concurrence, marchés publics, marchés privés,..)

Assurer la prospection commerciale

- Identifier les cibles à potentiel et les circuits de décision au sein des entreprises ciblées.
- Prospecter et conquérir de nouveaux clients par des visites sur le terrain et/ou à distance.
- Générer les rendez-vous qualifiés avec le bon interlocuteur

Assurer l'établissement de l'offre

- Assurer la revue d'appels d'offres pour les dossiers à fort enjeu, afin d'en évaluer la faisabilité et la présenter à la direction, y compris la demande Coface (scoring de solvabilité)
- Adapter l'offre commerciale aux besoins exprimés par les prospects et en réponse aux exigences réglementaires
- Négocier avec les clients sur les prix, les délais et les quantités en respectant la stratégie commerciale de l'entreprise
- Elaborer les propositions commerciales, les solutions de financements

- Assurer la visite technique client avec les opérationnels
- Assurer le pilotage de la réponse à travers les interactions, la collaboration avec les fonctions supports et opérationnelles

Assurer le développement et le suivi commercial

- Assurer le suivi des prospects, des clients pour les fidéliser par des visites sur le terrain et/ou à distance.
- Animer les relations auprès des prospects et des clients
- Réceptionner et signer les contrats de vente
- Veiller au respect des clauses contractuelles et à la satisfaction des clients.

Gérer la relation client et le reporting

- Renseigner le fichier clients (logiciel CRM customer relationship management/GRC de gestion relation clients),
- Analyser le marché concurrentiel, exploiter les statistiques commerciales,
- Effectuer un reporting régulier de son activité, notamment le suivi des indicateurs et taux de transformation.

Qualité / Sécurité / Environnement

- Respecter et appliquer les procédures QSE mise en place par l'entreprise et ses clients
- Veiller à la bonne application et au respect des règles et consignes de sécurité

FORMATION / EXPERIENCE

Formation : BTS à Master 2

+ 2/3 ans Expérience dans le domaine d'activité

SAVOIR FAIRE

Environnement de travail

- Connaissance de l'Ecosystème
- Organisation des activités / Gestion des priorités
- Représentation de l'entreprise
- Travail en mode collaboratif

Règlementation

- Droit commercial
- Qualité_sécurité_Environnement

Expertise métier

- Relations clients
- Satisfaction client
- Analyse du besoin
- Techniques de vente
- Négociation
- Appels d'offres
- Prospection
- Chiffrage
- Règlementation du secteur

Pilotage performance

- Piloter les indicateurs
- Gestion budgétaire
- Amélioration continue

Communication

- Communication écrite
- Communication orale
- Ecoute active
- Prise de parole

NTIC

- Bureautique
- Informatique
- Digital

Langues

- Français
- Anglais

SAVOIR ETRE

Orientation client

Intégrer, satisfaire et challenger les besoins, les attentes des clients internes et externe. Et y apporter la réponse (solution) adéquate.

Enthousiasme

Faire preuve d'engouement / Faire preuve d'énergie positive dans son travail.

Innovation

Proposer et mettre en œuvre des solutions différenciantes au service de son entreprise, ses équipes, ses clients...

Autonomie

Capacité à entreprendre et réaliser des activités seul.

Prise de Décision

Capacité à prendre des décisions (rapide) / Se porter garant de ses actions.

Agilité

Etre capable de s'adapter au lieu, aux moyens matériels, situations, etc. / Faire preuve de réactivité / Appréhender de nouveaux sujets, de nouvelles situations / Faire preuve d'initiative.

Confidentialité

S'engager à respecter la confidentialité des propos et des données.

EVOLUTIONS

Porte d'entrée possible

- Responsable BU
- Responsable client
- Responsable clientèle & recrutement
- Chargé d'études
- Employé polyvalent (retail)
- Manager (retail)
- Assistant

Evolution possible

- Responsable grands comptes
- Responsable affaires
- Responsable BU
- Responsable clientèle & recrutement

Niveaux :



Niveau de base



Niveau maîtrise



Niveau expert

Niveaux d'accès au métier cible

facile
d'accèsnécessite
accompagnementformation
indispensable